Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

2004-2005

Québec

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

2004-2005

DES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX
DE LA MONTÉRÉGIE

ET DE

L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX
DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX
DE LA MONTÉRÉGIE

Adopté par le
conseil d'administration
le 27 octobre 2005

Analyse et rédaction du rapport

Robert Baril
Délégué de la commissaire régionale à la qualité des services

Collaboration à la rédaction, à la compilation et à la validation des données

Sylvie Beaudoin
Déléguée de la commissaire régionale à la qualité des services

Collaboration à la compilation et à la validation des données

Claire DesLauriers
Secrétaire
Secrétariat général et Direction des services administratifs et des communications

Collaboration à la mise en page et à la révision

Marie-Marthe Courchesne, secrétaire
Hélène Giroux, technicienne en communications
Secrétariat général et Direction des services administratifs et des communications

Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source.

Pour obtenir une copie de ce document, adressez-vous à :
Service ressources documentaires – Vente de publications
Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Montérégie
1255, rue Beauregard
Longueuil (Québec) J4K 2M3

(450) 928-6777, poste 4213

Cette publication est disponible sur le site Internet de l'Agence à l'adresse : www.rrsss16.gouv.qc.ca

Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans intention discriminatoire et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal –4e trimestre
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-89342-322-1

Mot du président-directeur général

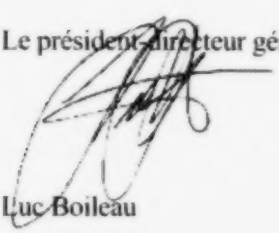
Au cours de l'année 2004-2005, le réseau de la santé et des services sociaux a été marqué par la mise en application de la Loi 25 et la création des centres de santé et de services sociaux. Durant cette même période, nous avons assisté à de nombreux changements au sein des établissements, notamment la nomination de nouveaux commissaires locaux à la qualité des services. Nous avons soutenu ces commissaires à la qualité des services nouvellement en place selon les besoins qu'ils nous ont exprimés.

Au sein de l'Agence, nous avons aussi connu des changements tant du côté du commissaire régional à la qualité des services que de ses délégués. Ils ont intégré leurs nouvelles fonctions en se préoccupant d'assurer une continuité dans les différents dossiers.

Les visites ministérielles d'appréciation de la qualité des services en CHSLD se sont poursuivies. L'Agence assure un suivi systématique des recommandations effectuées à la suite de ces visites.

Le projet de loi 83 visant à modifier la Loi sur les services de santé et les services sociaux a suscité aussi beaucoup d'intérêt au cours de la dernière année. Nous y retrouvons des éléments qui favoriseront le maintien et l'amélioration de la qualité des services de notre réseau de la santé et des services sociaux. Suivant son adoption prévue cet automne, nous aurons à collaborer avec le Ministère, notamment avec la Direction de la qualité des services afin d'en assurer l'implantation au sein de notre région.

Le président-directeur général,



Luc Boileau

Table des matières

Introduction ***11***

PARTIE 1 - Rapport des plaintes des établissements de la Montérégie ***13***

1. Bilan synthèse ***15***

2. Bilan par catégories d'établissements ***21***

3. Résultats selon les missions et classes des établissements ***29***

3.1 Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS) 29

3.2 Les centres locaux de services communautaires (CLSC) 32

3.3 Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) 35

3.4 Les centres de réadaptation (CR) 38

3.5 Le Centre jeunesse (CJ) 39

4. Conclusion ***40***

4.1 Les plaintes dans les établissements 40

PARTIE 2 - Rapport des plaintes de l'Agence de développement ***41***

1. Bilan des dossiers de plaintes ***43***

2. Objets des dossiers de plaintes conclus ***47***

3. Signalements concernant les ressources sans permis ***48***

4. Consultation, assistance et soutien ***50***

ANNEXE 1 - *Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes selon les missions et les classes des établissements*

ANNEXE 2 - *Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes traitées par l'Agence de développement*

LISTE DES TABLEAUX

1. Bilan global des dossiers de plaintes conclus pour l'ensemble des établissements
2. Mode de dépôt des dossiers de plaintes pour l'ensemble des documents
3. Auteur de la plainte
4. Qualité de l'assistant et lien avec l'usager pour l'ensemble des dossiers de plaintes des établissements
5. Délai de traitement des dossiers de plaintes

6. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local

7. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur

8. Bilan des dossiers de plaintes par catégories d'établissements

9. Mode de dépôt des dossiers de plaintes/Sommaire des établissements

10. Auteur de la plainte par catégories d'établissements (plaintes conclues par le commissaire local)

11. Auteur de la plainte par catégories d'établissements (plaintes conclues par le médecin examinateur)

12. Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus par le commissaire local/Sommaire des établissements

13. Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus par le médecin examinateur/Sommaire des établissements

14. Répartition des objets de plaintes conclus par le commissaire local par catégories d'établissements

15. Répartition des objets de plaintes conclus par le médecin examinateur par catégories d'établissements

16. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CHSGS

17. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur des CHSGS

18. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CLSC

19. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur des CLSC

20. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CHSLD

21. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur des CHSLD

22. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CR

23. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local du CJ

24. Bilan des dossiers de plaintes

25. Modes de dépôt des dossiers de plaintes

26. Auteur de la plainte

27. Délai de traitement des dossiers de plaintes

28. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement

29. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'accessibilité et la continuité des services

30. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'accessibilité et la continuité des services

31. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les soins et services dispensés

32. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les soins et services dispensés

33. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les relations interpersonnelles

34. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les relations interpersonnelles

35. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'environnement et les ressources matérielles

36. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'environnement et les ressources matérielles

37. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'aspect financier

38. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'aspect financier

39. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les droits particuliers

40. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les droits particuliers

41. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les autres objets

42. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les autres objets

43. Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes traitées par l'Agence de développement

Liste des abréviations

ADRLSSSS-M	Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux - Montérégie
CA	Centre d'accueil
CAAP-M	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Montérégie
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJM	Centres jeunesse de la Montérégie
CJ	Centre jeunesse
CR	Centre de réadaptation
CRPDP	Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience physique
DPAP	Direction de la planification et des affaires publiques
DPLR	Direction de la première ligne et de la réadaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes
CRPDI	Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
ND	Non disponible
RRSSS-M	Régie régionale de la santé et des services sociaux – Montérégie
SIGPAQS	Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services
S/O	Sans objet

Introduction

Contenu du rapport

Le rapport annuel comporte deux parties : une première partie expose les résultats d'analyse de tous les rapports de plaintes reçus des établissements publics et privés de la Montérégie pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005. La seconde partie fait état des plaintes reçues et traitées par l'Agence de développement pour cette période. Cette section aborde aussi les demandes d'assistance adressées à l'Agence de développement concernant les résidences d'hébergement privées sans permis du mnistère de la Santé et des Services sociaux.

Limites du rapport

Cette année encore, la production du rapport a été difficile à réaliser, compte tenu que le système provincial informatisé de collecte de données (SIGPAQS) était utilisé par moins de 50 % des établissements de notre région. Les autres établissements nous ont fourni leurs données électroniquement à partir d'un « outil maison » utilisé l'année précédente. En conséquence, nous avons pu constater une interprétation non uniforme pour certaines données, ce qui explique des variations de 1 % dans la compilation de certains tableaux.

PARTIE 1 - Rapport des plaintes des établissements de la Montérégie

1. *Bilan synthèse*

Tableau 1

Bilan global des dossiers de plaintes pour l'ensemble des établissements

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au 2e palier	
Commissaire local à la qualité	99	1 080	1 179	1 079	100	Protecteur des usagers	39
Médecin examinateur	57	259	316	267	49	Comité de révision	13
Total	**156**	**1 339**	**1 495**	**1 346**	**149**	**Total**	**52**

Les établissements ont conclu 1 346 plaintes en cours d'exercice, soit une diminution de 3 % comparativement à l'an dernier. De ces dossiers de plaintes conclus en cours d'exercice, 1 079 l'ont été par le **commissaire local** à la qualité des services (représentant une diminution de 7 %) et 267 par le **médecin examinateur** (représentant une augmentation de 15 %).

Tableau 2

Mode de dépôt des dossiers de plaintes pour l'ensemble des établissements

Mode de dépôt	Commissaire local à la qualité		Médecin examinateur		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Verbalement	600	55 %	95	35 %	695	51 %
Par écrit	491	45 %	173	65 %	664	49 %
Total	**1 091**	**100 %**	**268**	**100 %**	**1 359**	**100 %**

Comme au cours des exercices précédents, le mode verbal a été le plus souvent utilisé pour le dépôt d'une plainte. Cette année, 51 % des plaintes ont été présentées oralement au commissaire local à la qualité des services comparativement à 65 % l'an dernier.

La tendance s'est inversée cette année, ainsi la proportion des plaintes déposées **par écrit** au **médecin examinateur** est plus élevée, soit 65 % comparativement à 45 % l'an dernier.

Tableau 3

Auteur de la plainte

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Commissaire local à la qualité		Médecin examinateur		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Personne pour elle-même :						
• Usager	551	50 %	172	64 %	723	53 %
Sous-total :	**551**	**50 %**	**172**	**64 %**	**723**	**53 %**
Tiers :						
• Représentant	516	47 %	85	31 %	601	44 %
• Assistant	13	1 %	1	-	14	1 %
Sous-total :	**529**	**48 %**	**86**	**32 %**	**615**	**45 %**
Autres tiers :						
• Pair	2	-			2	-
• Professionnel			4	1 %	4	-
• Employé	2	-	3	1 %	5	-
• Intervenant externe			1	-	1	-
• Citoyen	3	1 %			3	-
• Autre	7	1 %	4	1 %	11	1 %
Sous-total	**14**	**2 %**	**12**	**4 %**	**26**	**2 %**
Total :	**1 094**	**100 %**	**270**	**100 %**	**1 364**	**100 %**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Les usagers déposent eux-mêmes leur(s) plainte(s) au **commissaire local** dans 53 % des cas, soit une légère diminution de 2 % par rapport à l'an dernier. Une hausse de 12 % de l'implication des représentants légaux est observée pour le présent exercice et une hausse de 32 % pour l'exercice précédent. On note une diminution importante de l'implication des assistants (11 % de moins que l'an dernier). Les usagers continuent, encore cette année, à déposer eux-mêmes leur(s) plainte(s) au **médecin examinateur** dans 64 % des cas contre 69 % l'an dernier. On observe une plus grande judiciarisation du processus de plainte car les usagers ont davantage tendance à utiliser leurs représentants légaux (31 % cette année contre 16 % l'an dernier).

Tableau 4

Qualité de l'assistant et liens avec l'usager pour l'ensemble des dossiers de plaintes des établissements

Qualité de l'assistant et liens avec l'usager	Commissaire local à la qualité		Médecin examinateur		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Famille	84	66 %	18	47 %	102	62 %
Ami/proche	6	5 %			6	4 %
Environnement général						
Intervenant	2	2 %	1	3 %	3	2 %
Comité des usagers	12	9 %			12	7 %
Organisme communautaire désigné	10	8 %	7	18 %	17	10 %
Organisme communautaire désigné – santé mentale	1	1 %			1	1 %
Autre organisme communautaire	12	9 %	12	32 %	24	14 %
Total :	**127**	**100 %**	**38**	**100 %**	**165**	**100 %**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

L'auteur de la plainte, soit l'usager lui-même ou un tiers, peut demander d'être assisté ou accompagné lorsqu'il désire porter plainte auprès d'un établissement. Ainsi, parmi les 102 assistants identifiés pour les plaintes conclues par le **commissaire local**, 62 % proviennent de la famille de l'usager, 14 % d'un autre organisme communautaire et 10 % de l'organisme communautaire désigné. L'aide du comité des usagers des établissements a été directement sollicitée dans 7 % des plaintes portées.

Par ailleurs, le nombre de demandes d'assistance pour les plaintes conclues par le **médecin examinateur** a sensiblement diminué cette année (38 par rapport à 52 pour l'exercice précédent).

Globalement, une assistance a été accordée aux plaignants dans 12 % des cas et l'a été selon un pourcentage plus élevé, comme pour le dernier exercice, dans les CHSGS (58 %).

Tableau 5

Délais de traitement des dossiers de plaintes

Délais de traitement	Commissaire local à la qualité		Médecin examinateur		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Un jour	123	11 %	20	5 %	143	10 %
De 2 à 7 jours	175	15 %	28	8 %	203	13 %
De 8 à 30 jours	381	33 %	99	27 %	480	32 %
De 31 à 45 jours	229	20 %	65	18 %	294	20 %
De 46 à 60 jours	106	9 %	43	12 %	149	10 %
De 61 à 90 jours	64	6 %	51	14 %	115	8 %
91 jours et plus	60	5 %	61	17 %	121	8 %
Total :	**1 138**	**100 %**	**367**	**100 %**	**1 505**	**100 %**

Dans l'ensemble, 79 % des dossiers de plaintes ont été traités et conclus par le **commissaire local** et 58 % par le **médecin examinateur** à l'intérieur d'un délai de 45 jours.

Tableau 6

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local

Niveau de traitement	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	7	2	9	163	27	88	296	21 %
Soins et services dispensés	11	9	27	243	32	127	449	32 %
Relations interpersonnelles	3	6	6	108	18	140	281	20 %
Environnement et ressources matérielles	1	1	1	78	18	82	181	13 %
Aspect financier		3	3	60	3	50	119	9 %
Droits particuliers				19	3	14	36	3 %
Autres objets	1		2	12	6	15	36	3 %
Total :	23	21	48	683	107	516	1 398	100 %

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements.

L'ensemble des 1 094 dossiers de plaintes conclus par le **commissaire local**, toutes missions confondues, comprennent 1 398 objets de plaintes. Un dossier de plaintes peut comporter plusieurs objets d'insatisfaction.

La quantité des objets de plaintes rejetés sur examen sommaire, abandonnés ou dont le traitement a été refusé ou interrompu, est de 92 et représente 7 % de l'ensemble des objets de plaintes, ce qui constitue la même proportion qu'à l'exercice précédent.

Le traitement complété avec mesures correctives appliquées ou recommandées (623 objets) compte pour 45 % des objets. Le plus grand nombre de mesures correctives a été identifié pour les catégories d'objets ayant trait aux soins et services dispensés (35 %), à l'accessibilité et la continuité des services (24 %) et aux relations interpersonnelles (16 %).

Tableau 7

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur

Niveau de traitement	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	1	1	6	24	5	2	39	12 %
Soins et services dispensés	5	6	5	149	2	25	192	60 %
Relations interpersonnelles	2	3		54		13	72	22 %
Environnement et ressources matérielles				2			2	1 %
Aspect financier	2	1		2		1	6	2 %
Droits particuliers				2			2	1 %
Autres objets			2	3			5	2 %
Total :	**10**	**11**	**13**	**236**	**7**	**41**	**318**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements.

Les 270 plaintes conclues par le **médecin examinateur** comportent 318 objets de plaintes. Les objets de plaintes rejetés sur examen sommaire, abandonnés ou dont le traitement a été refusé ou interrompu sont au nombre de 34 et représentent 11 % des objets de plaintes.

Le traitement complété avec mesures correctives appliquées ou recommandées (48 objets) compte pour 15 % et celles-ci concernent surtout les soins et services dispensés (56 %), les relations interpersonnelles (27 %) ainsi que l'accessibilité et la continuité des services (15 %).

2. *Bilan par catégorie d'établissements*

Pour la sixième année, à l'instar des autres régions, le bilan des dossiers de plaintes des CHSLD publics et privés est présenté sous une même catégorie, soit les CHSLD.

Tableau 8

Bilan des dossiers de plaintes par catégories d'établissements

Catégories d'établissements	Plaintes en voie de traitement au 01-04-2004		Plaintes reçues durant l'exercice		Total		Plaintes conclues durant l'exercice		Dossiers transmis au 2e palier	
	C*	M*	C*	M*	C*	M*	C*	M*	PU*	CR*
CHSGS (1 847 lits)	52	54	507	242	559	296	521	256	16	13
CHSLD (6 195 lits)	9	0	137	5	146	5	121	3	4	0
CLSC	19	2	225	12	244	14	202	10	42	4
CR (CRPDI, CRPDP et CRPAT)	2	S/O	31	S/O	33	S/O	30	S/O	1	S/O
CJ	15	S/O	177	S/O	192	S/O	191	S/O	6	S/O
Total (8 042 lits)	**97**	**56**	**1 077**	**259**	**1 174**	**315**	**1 065**	**269**	**69**	**17**

* C : Commissaire local à la qualité des services
CR : Comité de révision
M : Médecin examinateur
PU : Protecteur des usagers

Nous remarquons une augmentation de près de 12 % des dossiers de plaintes conclus par le **commissaire local** dans les CHSGS par rapport au dernier exercice. Nous observons une stabilisation des plaintes conclues par le **commissaire local** en CJ. Toutefois, on constate des diminutions sensibles des plaintes conclues par le **commissaire local** pour les CLSC (51 %), les CHSLD (26 %) et les CR (23 %). Au Centre Jeunesse, la proportion des dossiers de plaintes conclus par le **commissaire local** est sensiblement la même que pour le dernier exercice (191 cette année par rapport à 189 l'an dernier).

Globalement, on observe un léger accroissement de 15 % des plaintes conclues par le **médecin examinateur** par rapport au dernier exercice dans les trois catégories d'établissements concernées (CHSGS, CHSLD et CLSC).

Tableau 9

Mode de dépôt des dossiers de plaintes
Sommaire des établissements

Catégories d'établissements	Plaintes écrites		Plaintes verbales		Total	
	C*	M*	C*	M*	C*	M*
CHSGS	279	171	242	85	521	256
CLSC	94	1	108	9	202	10
CHSLD	75	4	58	0	133	4
CR	16	S/O	14	S/O	30	S/O
CJ	17	S/O	174	S/O	191	S/O
Total :	**481**	**176**	**596**	**94**	**1 077**	**270**

* C : Commissaire local à la qualité des services

M : Médecin examinateur

Globalement, cette année, les usagers ont privilégié autant le mode de dépôt verbal (51 %) que le mode de dépôt écrit (49 %). Tel que mentionné précédemment, les plaintes verbales constituent 55 % de l'ensemble des plaintes portées au **commissaire local**. Ce mode de dépôt est plus partagé cette année au niveau des catégories d'établissements. On a privilégié davantage le mode de dépôt écrit dans les catégories d'établissements suivantes : les CHSGS (58 %), les CHSLD (57 %) et les CR (53 %). On a privilégié davantage le mode de dépôt verbal dans les catégories d'établissements suivantes : 55 % dans les CLSC et 91 % au CJ.

La majorité des plaintes portées au **médecin examinateur** sont faites par écrit (65 %). C'est dans les CHSGS (56 %) que ce mode est le plus utilisé. Dans les CLSC, 90 % des plaintes portées au **médecin examinateur** ont été déposées oralement.

Tableau 10

Auteur de la plainte par catégories d'établissements (plaintes conclues par le commissaire local)

Catégories d'établissements	Usager		Représentant		Assistant		Autres		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CHSGS	309	59 %	208	40 %			5	1 %	521	100 %
CLSC	142	70 %	45	22 %	10	5 %	5	2 %	202	100 %
CHSLD	33	25 %	97	73 %			3	2 %	133	100 %
CR	15	50 %	12	40 %	3	10 %			30	100 %
CJ	30	16 %	161	83 %			2	1 %	191	100 %
Total	**529**	**49 %**	**523**	**48 %**	**13**	**1 %**	**15**	**2 %**	**1 077**	**100 %**

Le pourcentage est relatif au total de la ligne.

L'examen des résultats du tableau 10 permet de dégager les constats suivants :

- Dans 49 % des cas (comparativement à 51 % au cours du dernier exercice), c'est l'usager lui-même qui porte plainte auprès du **commissaire local** à la qualité.
- Nous notons une légère augmentation dans les CR (50 % versus 14 %) et au CJ (16 % versus 14 %) au niveau des plaintes qui sont présentées par l'usager lui-même au **commissaire local**, alors qu'une diminution est remarquée dans les CHSGS (59 % versus 62 %), les CLSC (70 % versus 73 %) et les CHSLD (25 % versus 33 %).

Tableau 11

Auteur de la plainte par catégories d'établissements (plaintes conclues par le médecin examinateur)

Catégories d'établissements	Usager		Représentant		Assistant		Autres		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CHSGS	162	64 %	82	32 %			11	4 %	255	100 %
CLSC	9	90 %			1	10 %			10	100 %
CHSLD			3	75 %			1	25 %	4	100 %
Total	**171**	**64 %**	**85**	**32 %**	**1**		**12**	**4 %**	**269**	**100 %**

Le pourcentage est relatif au total de la ligne.

L'examen des résultats du tableau 11 permet de dégager les constats suivants :

- Dans 64 % des cas (comparativement à 69 % au cours du dernier exercice), c'est l'usager lui-même qui porte plainte auprès du **médecin examinateur.**
- Nous notons une augmentation dans les CLSC (90 % versus 71 %) au niveau des plaintes qui sont présentées par l'usager lui-même au médecin examinateur, alors qu'une diminution est remarquée dans les CHSGS (64 % versus 69 %).

Il est à noter qu'il n'y a pas de **médecin examinateur** dans les CR et au CJ.

Tableau 12

Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus par le commissaire local

Sommaire des établissements

Catégories d'établissements	Délai														Total	
	1 jour		2 à 7 jours		8 à 30 jours		31 à 45 jours		46 à 60 jours		61 à 90 jours		91 jours et plus			
CHSGS	26	5%	82	16%	223	43%	106	20%	47	9%	23	4%	14	3%	521	100%
CLSC	14	7%	25	12%	71	35%	43	21%	20	10%	13	6%	16	8%	202	100%
CHSLD	2	2%	22	17%	41	31%	38	29%	11	8%	9	7%	10	8%	133	100%
CR			1	3%	5	17%	17	57%	6	20%			1	3%	30	100%
CJ	68	36%	40	21%	55	29%	15	8%	5	3%	3	2%	5	3%	191	100%
Total	**110**	**10%**	**170**	**15%**	**395**	**38%**	**219**	**21%**	**89**	**8%**	**48**	**4%**	**46**	**4%**	**1 077**	**100%**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements.

De l'analyse des résultats, ressortent les constats suivants :

- Le plus grand nombre de dossiers de plaintes ayant été conclus en une journée se retrouve au CJ (36 % versus 25 %), en CLSC (7 % versus 12 %) et en CHSGS (5 % versus 14 %).
- Les dossiers de plaintes dont le traitement n'excède pas 45 jours se retrouvent selon les proportions suivantes :
  - 94 % au CJ, 84 % en CHSGS, 79 % en CHSLD, 77 % en CR et 75 % en CLSC.
- Un délai de traitement de plus de 46 jours est observé dans 24 % des dossiers de plaintes des CLSC, 23 % dans les CHSLD, 23 % dans les CR, 16 % dans les CHSGS et 8 % au CJ.

Tableau 13

Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus par le médecin examinateur

Sommaire des établissements

Catégories d'établissements	Délai														Total	
	1 jour		2 à 7 jours		8 à 30 jours		31 à 45 jours		46 à 60 jours		61 à 90 jours		91 jours et plus			
CHSGS	5	2 %	12	5 %	80	31 %	46	18 %	28	11 %	39	15 %	46	18 %	256	100 %
CLSC					2	20 %	5	50 %	2	20 %			1	10 %	10	100 %
CHSLD			1	25 %	2	50 %	1	25 %							4	100 %
Total	**5**	**2 %**	**13**	**5 %**	**84**	**31 %**	**52**	**20 %**	**30**	**11 %**	**39**	**14 %**	**47**	**17 %**	**270**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements.

Les résultats relatifs aux délais de traitement des dossiers de plaintes conclus par le **médecin examinateur** démontrent que :

- Le plus grand nombre de dossiers de plaintes ayant été conclus en une journée se retrouve en CHSGS (2 %).
- Les dossiers de plaintes dont le traitement n'excède pas 45 jours se retrouvent selon les proportions suivantes :
  - 100 % en CHSLD, 70 % en CLSC et 56 % en CHSGS.
- Un délai de traitement de plus de 46 jours est observé dans 44 % des dossiers de plaintes des CHSGS et 30 % des CLSC.

Tableau 14

Répartition des objets de plaintes conclus par le commissaire local par catégories d'établissements

Objets	Catégories d'établissements											
	CHSGS		CLSC		CHSLD		CR		CJ		Total	
Accessibilité et continuité des services	127	(19 %)	101	(39 %)	10	(5 %)	12	(29 %)	38	(19 %)	296	(21 %)
Soins et services dispensés	201	(30 %)	59	(23 %)	75	(37 %)	13	(31 %)	104	(51 %)	449	(32 %)
Relations interpersonnelles	15	(23 %)	40	(16 %)	34	(17 %)	12	(29 %)	35	(17 %)	281	(20 %)
Environnement et ressources matérielles	71	(11 %)	25	(10 %)	67	(33 %)	3	(7 %)	9	(4 %)	181	(13 %)
Aspect financier	93	(14 %)	8	(3 %)	6	(3 %)			11	(5 %)	119	(9 %)
Droits particuliers	10	(1 %)	11	(4 %)	4	(2 %)	2	(5 %)	5	(2 %)	36	(3 %)
Autres objets	16	(2 %)	12	(5 %)	6	(3 %)			2	(1 %)	36	(3 %)
Total :	675	(100 %)	256	(100 %)	202	(100 %)	42	(100 %)	204	(100 %)	1 398	(100 %)

Dans l'ensemble, 32 % des objets sur lesquels les usagers ont exprimé leur insatisfaction se retrouvent dans la catégorie des soins et services dispensés (une augmentation de 1 %), suivie de celle portant sur l'accessibilité et la continuité des services (une diminution de 9 %) ainsi que celle des relations interpersonnelles (une augmentation de 4 %).

C'est au CJ (51 %) et dans les CHSLD (37 %) qu'on retrouve le plus grand nombre de plaintes concernant les soins et services dispensés. Au niveau des objets concernant l'accessibilité et la continuité des services, c'est dans les CLSC (39 %) et dans les CR (29 %) qu'on remarque le plus grand nombre de plaintes. C'est dans les CR (29 %) et dans les CHSGS (23 %) que le plus grand nombre de plaintes a trait aux relations interpersonnelles.

Tableau 15

Répartition des objets de plaintes conclus par le médecin examinateur par catégories d'établissements

Objets	Catégories d'établissements							
	CHSGS		CLSC		CHSLD		Total	
Accessibilité et continuité des services	33	(11 %)	5	(50 %)	1	(17 %)	39	(12 %)
Soins et services dispensés	186	(61 %)	3	(30 %)	3	(50 %)	192	(60 %)
Relations interpersonnelles	69	(23 %)	2	(20 %)	2	(33 %)	72	(23 %)
Environnement et ressources matérielles	2	(1 %)					2	(1 %)
Aspect financier	6	(2 %)					6	(2 %)
Droits particuliers	2	(1 %)					2	(1 %)
Autres objets	5	(2 %)					5	(2 %)
Total :	**303**	**(100 %)**	**10**	**(100 %)**	**6**	**(100 %)**	**318**	**(100 %)**

Le taux d'insatisfaction le plus élevé exprimé par les usagers concernant les objets de plaintes conclus par le médecin examinateur se situe au niveau des soins et services dispensés (60 %), surtout dans les CHSGS (61 %). Au niveau des objets concernant l'accessibilité et la continuité des services, c'est dans les CLSC (50 %) et dans les CHSLD (17 %) qu'on remarque le plus grand nombre de plaintes. Ce sont les relations interpersonnelles qui sont invoquées comme deuxième objet d'insatisfaction (23 %), surtout dans les CHSLD (33 %).

3. Résultats selon les missions et classes des établissements

3.1 Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS)

Nous comptons dix établissements dans cette catégorie. Ce sont :

- CH Anna-Laberge
- CH Pierre-Boucher
- Hôpital Barrie-Memorial
- Hôpital Charles LeMoyne
- Hôtel-Dieu de Sorel
- CH de Granby
- CH régional du Suroît
- Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins
- Hôpital du Haut-Richelieu
- Réseau santé Richelieu-Yamaska

Tous les établissements nous ont remis leur rapport de plaintes.

Nous comptons 1 847 lits dressés de soins généraux et spécialisés et 522 dossiers de plaintes ont été conclus par les **commissaires locaux** par rapport à 465 pour l'exercice précédent. Les **médecins examinateurs** de ces établissements ont conclu 256 dossiers par rapport à 218 pour l'exercice précédent.

Tableau 16

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CHSGS

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés			Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité		1		80	3	43	127	19 %
Soins et services dispensés	3	3	11	112	12	60	201	30 %
Relations interpersonnelles		2	4	63	8	80	157	23 %
Environnement et ressources matérielles		1	1	43	1	25	71	11 %
Aspect financier		3		46		44	93	14 %
Droits particuliers				6	1	3	10	1 %
Autres objets				7	1	7	16	2 %
Total :	**3**	**10**	**17**	**357**	**26**	**262**	**675**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements.

Seulement 3 % des objets de plaintes (comparativement à 4 % l'an passé) n'ont pas reçu un traitement complet, soit qu'ils ont été rejetés sur examen sommaire par les commissaires locaux des établissements ou abandonnés par les usagers, soit que ces derniers ont refusé ou interrompu le traitement.

Pour le présent exercice, 43 % des objets de plaintes ont fait l'objet de mesures correctives, une augmentation de 14 % par rapport à l'an dernier. C'est au chapitre des soins et services dispensés que le plus grand nombre de mesures correctives a été identifié, soit 30 %.

Tableau 17

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur des CHSGS

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés			Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	1	1	6	24		1	33	11 %
Soins et services dispensés	5	5	5	147		24	186	61 %
Relations interpersonnelles	2	3		52		12	69	23 %
Environnement et ressources matérielles				2			2	1 %
Aspect financier	2	1		2		1	6	2 %
Droits particuliers				2			2	1 %
Autres objets			2	3			5	1 %
Total :	**10**	**10**	**13**	**232**		**38**	**303**	**100 %**

Onze pour cent des objets de plaintes soumis au **médecin examinateur** n'ont pas reçu un traitement complet, soit qu'ils ont été rejetés sur examen sommaire ou abandonnés par les usagers, soit que ces derniers ont refusé ou interrompu le traitement.

Pour le présent exercice, 13 % des objets de plaintes ont fait l'objet de mesures correctives. Les soins et services dispensés représentent 63 % de ces mesures correctives.

3.2 *Les centres locaux de services communautaires (CLSC)*

Dix-neuf établissements ont une mission CLSC :

- CLSC Châteauguay
- CLSC du Havre
- CLSC Huntingdon
- CLSC Kateri
- CLSC Simonne-Monet-Chartrand
- CLSC Saint-Hubert
- CLSC Seigneurie de Beauharmois
- CLSC-CHSLD de la Haute-Yamaska
- CLSC-CHSLD de La Pommeraie
- CLSC-CHSLD des Patriotes
- CLSC des Seigneuries
- CLSC du Richelieu
- CLSC Jardin du Québec
- CLSC La Presqu'île
- CLSC Longueuil-Ouest
- CLSC Samuel-de-Champlain
- CLSC-CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts
- CLSC-CHSLD de la MRC d'Acton
- CLSC-CHSLD des Maskoutains

Tous les établissements de cette catégorie nous ont remis leur rapport de plaintes. Les **commissaires locaux** de ces 19 établissements ont conclu 244 dossiers pour le présent exercice (comparativement à 306 dossiers en 2003-2004). Quatorze dossiers ont été conclus par les **médecins examinateurs** (comparativement au même nombre l'an dernier).

Tableau 18

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CLSC

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés			Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	2	1	4	51	21	22	101	39 %
Soins et services dispensés	1			31	9	18	59	23 %
Relations interpersonnelles		1		10	8	21	40	16 %
Environnement et ressources matérielles				6	5	14	25	10 %
Aspect financier			1	3	3	1	8	3 %
Droits particuliers				6	1	4	11	4 %
Autres objets			1	5	4	2	12	5 %
Total :	**3**	**2**	**6**	**112**	**51**	**82**	**256**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

Des 256 objets de plaintes exprimés par les usagers, 11 n'ont pas reçu un traitement complet, soit 4 %.

Le nombre d'objets de plaintes relatifs à l'accessibilité et à la continuité des services constitue 39 % de l'ensemble (versus 45 % en 2003-2004). Cette année, la catégorie des soins et services semble s'être stabilisée (23 % par rapport à 26 % en 2003-2004, 20 % en 2002-2003, 15 % en 2001-2002 et 14 % en 2000-2001). On note une légère diminution au niveau des relations interpersonnelles par rapport au dernier exercice (16 % par rapport à 17 % l'an dernier).

Le plus grand nombre de mesures correctives a été identifié relativement à l'accessibilité et la continuité des services, soit 32 %, une baisse de 10 % par rapport à l'an passé.

Tableau 19

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur des CLSC

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés			Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité					5		5	50 %
Soins et services dispensés				1		1	3	30 %
Relations interpersonnelles		1		1		1	2	20 %
Environnement et ressources matérielles								
Aspect financier								
Droits particuliers								
Autres objets								
Total :		**1**		**2**	**5**	**2**	**10**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

Un pour cent des objets de plaintes soumis au médecin examinateur n'a pas reçu un traitement complet. Soixante-dix pour cent de ceux-ci ont entraîné des mesures correctives au niveau de l'accessibilité et de la continuité des services (72 %), des soins et services dispensés (14 %) et des relations interpersonnelles (14 %).

3.3 Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

Les établissements publics ayant une mission CHSLD sont les suivants :

- Centre Rouville
- Centres du Haut Saint-Laurent
- CH de Granby
- CH du comté de Huntingdon
- CHSLD de la MRC de Champlain
- CHSLD de Longueuil
- CHSLD des Trois-Rives
- CHSLD du Bas-Richelieu
- CHSLD du Littoral
- CHSLD Trèfle-d'Or
- CLSC-CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts
- CLSC-CHSLD de la MRC d'Acton
- CLSC-CHSLD de la Haute-Yamaska
- CLSC-CHSLD de La Pommeraie
- CLSC-CHSLD des Maskoutains
- CLSC-CHSLD des Patriotes
- Hôpital du Haut-Richelieu
- Réseau santé Richelieu-Yamaska

Les CHSLD privés conventionnés sont :

- Accueil du rivage
- Centre d'accueil Marcelle-Ferron
- Centre d'hébergement Champlain-Beloeil
- Centre d'hébergement Champlain-Châteauguay
- Centre d'hébergement Rive-Sud
- Centre gériatrique Courville
- CHSLD Jean-Louis Lapierre inc.
- CHSLD Montérégie
- CHSLD Vigi Brossard
- Florence Groulx inc.
- Résidence Sorel-Tracy

Les CHSLD privés non conventionnés sont :

- Centre d'accueil Saint-Laurent
- La Maison des Aîné(e)s
- Manoir Harwood
- Manoir Soleil
- Oasis Fort Saint-Louis
- Résidence Bourg-Joli
- Résidence du Parc

Au total, on retrouve 6 195 lits d'hébergement et de soins de longue durée et 202 dossiers de plaintes ont été conclus par les **commissaires locaux** et 1 par un **médecin examinateur** dans cette catégorie.

Tableau 20

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CHSLD

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés			Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	1			2	2	5	10	5 %
Soins et services dispensés	1	2		21	10	41	75	37 %
Relations interpersonnelles	1			5		28	34	17 %
Environnement et ressources matérielles	1			18	11	37	67	33 %
Aspect financier				2		4	6	3 %
Droits particuliers				1	1	2	4	2 %
Autres objets					1	5	6	3 %
Total :	**4**	**2**		**49**	**25**	**122**	**202**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

Les objets de plaintes les plus fréquents se retrouvent au niveau des soins et services dispensés (37 % versus 29 % en 2003-2004) et dans la catégorie de l'environnement et ressources matérielles (33 % versus 26 % en 2003-2004). Les objets de plaintes concernant les relations interpersonnelles comptent pour 17 % (comparativement à 16 % pour 2003-2004).

Tableau 21

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur des CHSLD

Niveau de traitement	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité						1	1	17 %
Soins et services dispensés				1	2		3	50 %
Relations interpersonnelles				2			2	33 %
Environnement et ressources matérielles								
Aspect financier								
Droits particuliers								
Autres objets								
Total :				**3**	**2**	**1**	**6**	**100 %**

Les objets de plaintes les plus fréquents portés au **médecin examinateur** se retrouvent au niveau des soins et services dispensés (50 % versus 100 % en 2003-2004) et dans la catégorie relations interpersonnelles (33 % versus 0 % en 2003-2004). Les objets de plaintes concernant l'accessibilité et la continuité comptent pour 17 % (comparativement à 0 % pour 2003-2004).

3.4 Les centres de réadaptation (CR)

Nous comptons cinq établissements publics et un établissement privé à budget dans cette catégorie. Les établissements publics sont :

- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Montérégie-Est
- Centre montérégien de réadaptation
- Institut Nazareth et Louis-Braille
- Le Virage, réadaptation en alcoolisme, toxicomanie et jeu excessif
- Les Services de réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort

L'établissement privé à budget est le Pavillon Foster.

Tous les établissements ont remis leur rapport annuel de plaintes. Les établissements de cette catégorie ont conclu 42 dossiers de plaintes.

Tableau 22

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CR

Niveau de traitement	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	3			3	1	5	12	29 %
Soins et services dispensés	3			2	1	7	13	30 %
Relations interpersonnelles	1	1		1	2	7	12	29 %
Environnement et ressources matérielles				1	1	1	3	7 %
Aspect financier								
Droits particuliers				1		1	2	5 %
Autres objets								
Total :	**7**	**1**		**8**	**5**	**21**	**84**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

Les objets de plaintes les plus fréquents se répartissent de la façon suivante :

- 30 % pour les soins et services dispensés versus 23 % pour le dernier exercice.
- 29 % pour les relations interpersonnelles versus 31 % l'an dernier.
- 20 % pour l'accessibilité et la continuité des services versus 23 % l'an dernier.

3.5 *Le Centre jeunesse (CJ)*

Un seul établissement se retrouve dans cette catégorie. Il s'agit du Centre Jeunesse de la Montérégie qui a conclu 204 dossiers de plaintes, comparativement à 189 pour l'exercice précédent.

Tableau 23

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local du CJ

Niveau de traitement	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés		Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	1		4	24	9	38	20 %
Soins et services dispensés	2	4	16	77	5	104	51 %
Relations interpersonnelles	1	2	2	25	5	35	17 %
Environnement et ressources matérielles				9		9	4 %
Aspect financier			2	9		11	5 %
Droits particuliers				4	1	5	2 %
Autres objets	1			0	1	2	1 %
Total :	**5**	**6**	**24**	**148**	**21**	**204**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

L'examen du tableau 23 permet de dégager les constats suivants :

- 17 % des objets de plaintes n'ont pas reçu un traitement complet alors que l'an dernier cette proportion était de 26 %.
- 51 % des plaintes portent sur les soins et services (versus 57 % l'an dernier).
- 20 % (versus 18 %) sur l'accessibilité et la continuité.
- 17 % (versus 16 %) sur les relations interpersonnelles.
- 5 % (versus 4 %) sur l'aspect financier.

Le plus grand nombre de mesures correctives identifiées lors du traitement des plaintes a porté sur l'accessibilité et la continuité (9, soit 43 %), puis sur les soins et services dispensés et les relations interpersonnelles (5 chacun, soit 24 %).

4. Conclusion

4.1 Les plaintes dans les établissements

Pour les plaintes traitées par le commissaire local :

- Le premier motif invoqué dans les CLSC est l'accessibilité et la continuité des services.
- Le premier motif invoqué dans les CHSGS, les CHSLD, les CR et le CJ est la qualité des soins et services.
- Le deuxième motif invoqué dans les CHSGS et les CR concerne les relations interpersonnelles.
- Le deuxième motif invoqué dans les CHSLD est l'environnement et les ressources matérielles.
- Dans les CR et au CJ, l'accessibilité et la continuité des services ainsi que la qualité des soins et services dispensés arrivent au deuxième rang des motifs invoqués.
- Le deuxième motif invoqué dans les CLSC est la qualité des soins et services.

Pour les plaintes traitées par le médecin examinateur :

- Le premier motif invoqué dans les CLSC est l'accessibilité et la continuité des services.
- Le premier motif invoqué dans les CHSGS et les CHSLD est la qualité des soins et services.
- Le deuxième motif invoqué dans les CLSC est la qualité des soins et services dispensés.
- Le deuxième motif invoqué dans les CHSGS et les CHSLD concerne les relations interpersonnelles.

PARTIE 2 - Rapport des plaintes de l'Agence de développement

1. *Bilan des dossiers de plaintes*

Tableau 24

Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes en voie de traitement au 01-04-2004	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement au 01-04-2005	Dossiers transmis au 2e palier
3	20	23	20	3	2

Au cours de l'exercice 2004-2005, les personnes qui se sont succédé à l'examen des plaintes ont examiné et conclu 20 dossiers de plaintes, soit 18 de moins que lors du dernier exercice. De ces dossiers, 3 étaient en voie de traitement au début de l'exercice. Des 20 plaintes reçues durant l'exercice, 3 étaient en voie de traitement à la fin de l'exercice.

Les plaintes reçues (et conclues) au terme du présent exercice se répartissent de la façon suivante :

Les organismes communautaires : 10 versus 11 l'an dernier

- Trois plaintes concernaient des maisons d'hébergement pour femmes en difficulté. Une plainte a été rejetée sur examen sommaire, une autre a été retirée et la dernière a donné lieu à des mesures correctives.
- Deux plaintes ont été portées contre des organismes d'aide en santé mentale et aucune n'a donné lieu à des mesures correctives.
- Deux plaintes concernaient des organismes pour alcooliques et toxicomanes et aucune n'a donné lieu à des mesures correctives.
- Deux plaintes ont été portées contre des organismes offrant des services d'accompagnement (transport) et les deux plaignantes n'y étaient pas admissibles.
- Une plainte concernait une coopérative d'économie familiale et n'a donné lieu à aucune mesure corrective.

Les services préhospitaliers : 6 versus 14 l'an dernier

Deux plaintes concernaient l'aspect financier. Les quatre autres concernaient l'accessibilité dont trois avaient trait aux délais. Une plainte concernait l'accessibilité linguistique et aucune mesure corrective n'a été identifiée pour ces six dossiers.

L'Agence de développement (fonctions et activités) : 4 versus 13 l'an dernier

Trois plaintes concernaient le service d'admission des personnes âgées en CHSLD. Dans deux cas, des mesures correctives ont été identifiées et appliquées. La troisième plainte n'a donné lieu à aucune mesure corrective, la plaignante n'étant pas admissible en CHSLD. La quatrième plainte concernait l'organisation des services pour un enfant ayant des troubles de langage pour lequel on dénonçait une insuffisance de services par manque de ressources financières.

En 2004-2005, des vingt dossiers conclus par l'Agence de développement, trois ont été soumis à l'examen de la protectrice des usagers, soit 15 % de l'ensemble, comparativement à 8 % lors de l'exercice précédent. Pour ces trois dossiers soumis à la protectrice des usagers, les conclusions de cette dernière rejoignaient celles de l'Agence de développement dans les deux cas.

Tableau 25

Mode de dépôt des dossiers de plaintes

Plaintes écrites		Plaintes verbales		Total	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
14	70 %	6	30 %	20	100 %

Depuis 1996-1997, le mode écrit est le mode le plus souvent utilisé. Cette année, 70 % des plaintes étaient écrites, comparativement à 63 % lors de l'exercice précédent.

Tableau 26
Auteur de la plainte

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plaintes	
	Nombre	%
Personne pour elle-même :		
• Usager	11	55%
Sous-total :	**11**	**55%**
Tiers :		
• Représentant		
• Assistant		
Sous-total :		
Autres tiers		
• Pair		
• Professionnel		
• Employé		
• Intervenant externe		
• Citoyen		
• Autre	9	45 %
Sous-total :	**9**	**45 %**
Total :	**20**	**100 %**

Tout comme pour le dernier exercice, les plaintes ont été portées par l'usager lui-même ou par son représentant légal dans 55 % des cas.

Tableau 27

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours		
De 8 à 30 jours	5	25 %
De 31 à 45 jours	5	25 %
De 46 à 60 jours	2	10 %
De 61 à 90 jours	6	30 %
91 jours et plus	2	10 %
Total :	**20**	**100 %**

50 % de ces dossiers ont été traités à l'intérieur de 45 jours.

2. *Objets des dossiers de plaintes conclus*

Tableau 28

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejetés sur examen sommaire	Abandonnés	Traitements refusés/ interrompus	Traitements complétés			Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité				9	2		11	48 %
Soins et services dispensés		2		2	1		5	22 %
Relations interpersonnelles	2			2			4	17 %
Environnement et ressources matérielles								
Aspect financier				3			3	13 %
Droits particuliers								
Autres objets								
Total :	**2**	**2**		**16**	**3**		**23**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

Le tableau 28 présente les données relatives au nombre d'objets de plaintes soumises pour analyse, au résultat de leur traitement ainsi qu'aux mesures correctives.

Le nombre total de mesures correctives appliquées ou recommandées a diminué par rapport à l'an dernier, soit 3 versus 16. La répartition se fait entre les catégories relatives à l'accessibilité et à la continuité des services (2) ainsi qu'aux soins et services dispensés (1).

3. *Signalements concernant les ressources sans permis*

En Montérégie, nous comptons plus de 450 résidences d'hébergement privées sans permis du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Information

Il y a toujours un grand intérêt pour obtenir des renseignements sur l'ouverture d'une résidence pour personnes âgées. Nous recevons en moyenne trois appels par jour. Nous disposons d'un guide d'information sur le site Internet de l'Agence pour les promoteurs intéressés par l'ouverture d'une résidence pour personnes âgées autonomes ou en légère perte d'autonomie. Pour l'année 2004-2005, il y a eu sept séances d'information pour les personnes intéressées. La participation était en moyenne de vingt personnes à chaque rencontre.

Signalements

Au cours de l'année 2004-2005, nous avons reçu 36 plaintes comparativement à 40 l'année dernière et celles-ci proviennent de :

- 27 ressources privées d'hébergement pour personnes âgées,
- 2 ressources privées d'hébergement en toxicomanie.

Motifs d'un signalement

- Conditions du bail qui ne sont pas respectées
- Personnes âgées en trop grande perte d'autonomie
- Abus financier
- Aide, soutien et assistance insuffisants à la clientèle (personnes âgées, personnes ayant des problèmes de santé mentale ou ayant une déficience intellectuelle)
- Attitudes et comportements violents du propriétaire ou d'employés
- Bâtisse non conforme pour garder des personnes âgées en perte d'autonomie
- Erreur dans la distribution des médicaments
- Incompétence du personnel
- Usager forcé d'utiliser le pharmacien de l'entreprise
- Risque élevé de chutes pour les usagers
- Malpropreté

- Usagers victimes de vol
- Injection d'insuline par des préposés aux bénéficiaires
- Qualité douteuse et quantité insuffisante des aliments
- Personnel insuffisant
- Manque de surveillance
- Violence verbale
- Augmentation significative du coût des chambres
- Abus sexuels
- Insalubrité

Provenance des signalements

Voisin	1
Amis	3
Centres hospitaliers	2
CLSC	3
Usagers ou ex-usagers	5
Employés ou ex-employés	3
Famille	12
Régie du bâtiment	2
Protecteur des usagers	1
Propriétaires	3
Ministère du revenu	1

Nous désirons souligner l'implication de plus en plus grande des onze CSSS en Montérégie et des municipalités participantes afin d'élaborer des projets susceptibles de mettre en œuvre des mesures préventives aux problèmes qu'on peut rencontrer dans ces résidences privées d'hébergement pour personnes âgées.

De plus, nous intervenons régulièrement avec de nombreux organismes ayant des responsabilités à l'égard des services offerts aux personnes hébergées dans les ressources privées : les municipalités, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), les Services correctionnels, la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, le Curateur public et la Régie du bâtiment.

4. *Consultation, assistance et soutien*

Le rôle du responsable du régime d'examen des plaintes ne s'arrête pas aux seules plaintes formelles. Bien au contraire, un volume important de son travail est généré par les nombreuses demandes d'information, de consultation, d'assistance et de soutien provenant des usagers, des commissaires locaux et du personnel de l'Agence de développement. Nous avons ainsi pu régler des problèmes liés à l'accessibilité aux services, au respect des droits, aux relations interpersonnelles, etc. Certaines de ces demandes exigent un temps de traitement équivalent au traitement d'une plainte.

Pour l'année 2004-2005, un total de 198 réponses à des demandes d'assistance et de soutien ont été compilées, comparativement à 306 pour l'an dernier. Ce chiffre n'est cependant pas représentatif des activités pour l'ensemble de l'année puisque, lors de changements internes en novembre 2004, la réponse à certaines demandes d'information et référence a cessé d'être compilée. Nous ne considérons cependant pas que le niveau d'activités a été moindre que par les années passées.

ANNEXE 1

RÉPARTITION DES MESURES CORRECTIVES CONCERNANT LES OBJETS DE PLAINTES SELON LES MISSIONS ET LES CLASSES DES ÉTABLISSEMENTS

Tableau 29

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'accessibilité et continuité des services

ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès	3	4				7	6 %
Relocalisation de l'usager			2			2	2 %
Réduction du délai	7		1			8	7 %
Obtention des services	10	4		3		17	14 %
Amélioration de la continuité		1	1		1	3	2 %
Respect du choix			1			1	1 %
Cessation des services							
Adaptation des services	5	5		1	1	12	10 %
Ajustements des activités professionnelles	1					1	1 %
Adaptation du milieu de vie			2			2	2 %
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels	1	6				7	6 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers		1				1	1 %
Ajustements administratifs	1	2				3	2 %
Information aux intervenants	3	7				10	8 %
Formation des intervenants							
Encadrement des intervenants	2	1			1	4	3 %
Amélioration des communications		4		4		8	7 %
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant				1		1	1 %
Mesures disciplinaires							
Révision	14	11				25	21 %
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure	6					6	
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès		1				1	
‣ Organisation des services	1	6				7	
‣ Allocation des ressources		2				2	
‣ Mécanismes de communication	4	1				5	
‣ Protocoles cliniques et administratifs	3	1				4	
‣ Autres							
Autres	1	4		1	3	9	7 %
Total	**48**	**50**	**7**	**10**	**6**	**121**	**100 %**

Tableau 30

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'accessibilité et continuité des services

ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services	1			S/O	S/O	1	14 %
Amélioration de la continuité		1		S/O	S/O	1	14 %
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants		3		S/O	S/O	3	43 %
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant				S/O	S/O		
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision		1	1	S/O	S/O	2	29 %
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure			1	S/O	S/O	1	
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication		1		S/O	S/O	1	
‣ Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	1	5	1	S/O	S/O	7	100 %

Tableau 31

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les soins et services dispensés

SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès	3	2	2			7	4 %
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai							
Obtention des services	2	3	2			7	4 %
Amélioration de la continuité	2		6		1	9	5 %
Respect du choix	2		1			3	2 %
Cessation des services			1			1	1 %
Adaptation des services	5	5	8		1	19	11 %
Ajustements des activités professionnelles	3	1	3	2	1	10	6 %
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels	4	1	1			6	3 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection			1			1	1 %
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs	1		1			2	1 %
Information aux intervenants	20	5	11		1	37	22 %
Formation des intervenants	7	2			1	10	6 %
Encadrement des intervenants	10	1	5	1		17	10 %
Amélioration des communications	2	1	4	1		8	5 %
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant		3		1		4	2 %
Mesures disciplinaires	1	1	4			6	3 %
Révision	6	2	4			12	7 %
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure	4					4	
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services			2			2	
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs	2					2	
‣ Autres		2	2			4	
Autres		2	3		8	13	8 %
Total	**68**	**29**	**57**	**5**	**13**	**172**	**100 %**

Tableau 32

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les soins et services dispensés

SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services	1			S/O	S/O	1	3 %
Amélioration de la continuité	1			S/O	S/O	1	3 %
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services	1			S/O	S/O	1	3 %
Ajustements des activités professionnelles	4			S/O	S/O	4	13 %
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers	1			S/O	S/O	1	3 %
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants	4			S/O	S/O	4	13 %
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications	6			S/O	S/O	6	21 %
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant	2			S/O	S/O	2	7 %
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision	4		2	S/O	S/O	6	21%
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen	2			S/O	S/O	2	
‣ Autre procédure				S/O	S/O		
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication			2	S/O	S/O	2	
‣ Protocoles cliniques et administratifs	2			S/O	S/O	2	
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres	3	1		S/O	S/O	4	13 %
Total	**27**	**1**	**2**	**S/O**	**S/O**	**30**	**100 %**

Tableau 33

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les relations interpersonnelles

RELATIONS INTERPERSONNELLES	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai							
Obtention des services							
Amélioration de la continuité							
Respect du choix							
Cessation des services							
Adaptation des services	2		1	1		4	3 %
Ajustements des activités professionnelles				1		1	1 %
Adaptation du milieu de vie			1			1	1 %
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels			1			1	1 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs							
Information aux intervenants	35	9	8	1	3	56	35 %
Formation des intervenants	4	4	2			10	6 %
Encadrement des intervenants	11	3	7		2	23	14 %
Amélioration des communications	12	4	2	1		19	12 %
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant	1	5	3			9	6 %
Mesures disciplinaires	10	5	4			19	12 %
Révision	2	2	1			5	3 %
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure	2	1				3	
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services							
‣ Allocation des ressources		1				1	
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs							
‣ Autres			1			1	
Autres	3	1	4	1	3	12	8 %
Total	**80**	**33**	**34**	**5**	**8**	**160**	**100 %**

Tableau 34

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les relations interpersonnelles

RELATIONS INTERPERSONNELLES	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services				S/O	S/O		
Amélioration de la continuité				S/O	S/O		
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants	6			S/O	S/O	6	35 %
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications	6	1		S/O	S/O	7	41 %
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant				S/O	S/O		
Mesures disciplinaires	1			S/O	S/O	1	6 %
Révision	2			S/O	S/O	2	12 %
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure	2			S/O	S/O	2	
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication				S/O	S/O		
‣ Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres	1			S/O	S/O	1	6 %
Total	**16**	**1**	**0**	**S/O**	**S/O**	**17**	**100 %**

Tableau 35

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'environnement et les ressources matérielles

ENVIRONNEMENT ET RESSOURCES MATÉRIELLES	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai							
Obtention des services		5	1			6	6 %
Amélioration de la continuité			2			2	2 %
Respect du choix	1	1				2	2 %
Cessation des services							
Adaptation des services	2		4			6	6 %
Ajustements des activités professionnelles	2		1			3	3 %
Adaptation du milieu de vie	1		4			5	5 %
Amélioration des conditions de vie			17		1	18	18 %
Ajustements techniques et matériels	7	7	8			22	22 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	1	1	5			7	7 %
Ajustements financiers	1					1	1 %
Ajustements administratifs	1					1	1 %
Information aux intervenants	4	1	6			11	11 %
Formation des intervenants	1					1	1 %
Encadrement des intervenants			2			2	2 %
Amélioration des communications							
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires			1			1	1 %
Révision	1	1	3			5	5 %
▸ Code d'éthique							
▸ Procédure d'examen							
▸ Autre procédure							
▸ Politiques et règlements							
▸ Systèmes d'accès							
▸ Organisation des services							
▸ Allocation des ressources							
▸ Mécanismes de communication							
▸ Protocoles cliniques et administratifs	1					1	
▸ Autres		1	3			4	
Autres		2	2		1	5	5 %
Total	**22**	**18**	**56**	**0**	**2**	**98**	**100%**

Tableau 36

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'environnement et les ressources matérielles

ENVIRONNEMENT ET RESSOURCES MATÉRIELLES	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	%
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services				S/O	S/O		
Amélioration de la continuité				S/O	S/O		
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants				S/O	S/O		
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant				S/O	S/O		
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision				S/O	S/O		
• Code d'éthique				S/O	S/O		
• Procédure d'examen				S/O	S/O		
• Autre procédure				S/O	S/O		
• Politiques et règlements				S/O	S/O		
• Systèmes d'accès				S/O	S/O		
• Organisation des services				S/O	S/O		
• Allocation des ressources				S/O	S/O		
• Mécanismes de communication				S/O	S/O		
• Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
• Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	**0**	**0**	**0**	S/O	S/O	**0**	

Tableau 37

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'aspect financier

ASPECT FINANCIER	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai							
Obtention des services							
Amélioration de la continuité		1				1	3 %
Respect du choix							
Cessation des services							
Adaptation des services		1				1	3 %
Ajustements des activités professionnelles							
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers	26	3	3			32	84 %
Ajustements administratifs	2					2	5 %
Information aux intervenants			1			1	3 %
Formation des intervenants							
Encadrement des intervenants							
Amélioration des communications							
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires		1				1	3 %
Révision • Code d'éthique • Procédure d'examen • Autre procédure • Politiques et règlements • Systèmes d'accès • Organisation des services • Allocation des ressources • Mécanismes de communication • Protocoles cliniques et administratifs • Autres							
Autres							
Total	**28**	**6**	**4**	**0**	**0**	**38**	**100 %**

Tableau 38

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'aspect financier

ASPECT FINANCIER	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services				S/O	S/O		
Amélioration de la continuité				S/O	S/O		
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers	1			S/O	S/O	1	100 %
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants				S/O	S/O		
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant				S/O	S/O		
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision				S/O	S/O		
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure				S/O	S/O		
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication				S/O	S/O		
‣ Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	1	0	0	S/O	S/O	1	100 %

Tableau 39

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les droits particuliers

DROITS PARTICULIERS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai							
Obtention des services	1					1	7 %
Amélioration de la continuité							
Respect du choix			1			1	7 %
Cessation des services							
Adaptation des services			1			1	7 %
Ajustements des activités professionnelles				1		1	7 %
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs							
Information aux intervenants		1				1	7 %
Formation des intervenants							
Encadrement des intervenants							
Amélioration des communications		1	1			2	14 %
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision		1				1	7 %
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure							
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services							
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs		1				1	
‣ Autres							
Autres	3	2			1	6	43 %
Total	**4**	**5**	**3**	**1**	**1**	**14**	**100 %**

Tableau 40

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les droits particuliers

DROITS PARTICULIERS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services				S/O	S/O		
Amélioration de la continuité				S/O	S/O		
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants				S/O	S/O		
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant				S/O	S/O		
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision				S/O	S/O		
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure				S/O	S/O		
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication				S/O	S/O		
‣ Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	**0**	**0**	**0**	S/O	S/O	**0**	

Tableau 41

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les autres objets

AUTRES OBJETS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai							
Obtention des services	1			1		2	10 %
Amélioration de la continuité							
Respect du choix							
Cessation des services							
Adaptation des services	1	3	1			5	25 %
Ajustements des activités professionnelles			1			1	5 %
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels			1			1	5 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs							
Information aux intervenants	2		2			4	20 %
Formation des intervenants			1			1	5 %
Encadrement des intervenants							
Amélioration des communications		3	2			5	25 %
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision	1					1	5 %
• Code d'éthique							
• Procédure d'examen							
• Autre procédure	1					1	
• Politiques et règlements							
• Systèmes d'accès							
• Organisation des services							
• Allocation des ressources							
• Mécanismes de communication							
• Protocoles cliniques et administratifs							
• Autres							
Autres							
Total	**5**	**6**	**8**	**1**	**0**	**20**	**100 %**

Tableau 42

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les autres objets

AUTRES OBJETS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services				S/O	S/O		
Amélioration de la continuité				S/O	S/O		
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants				S/O	S/O		
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant				S/O	S/O		
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision				S/O	S/O		
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure				S/O	S/O		
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication				S/O	S/O		
‣ Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	**0**	**0**	**0**	S/O	S/O	**0**	

ANNEXE 2

RÉPARTITION DES MESURES CORRECTIVES CONCERNANT LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT

Tableau 43

Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes traitées par l'Agence de développement

Objets / Mesures correctives	Accessibilité et continuité		Soins et services dispensés		Relations interpersonnelles		Environnement et ressources matérielles		Aspect financier		Droits particuliers		Autres objets		Total	
	N	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%
Régulation du processus d'accès																
Relocalisation de l'usager																
Réduction du délai																
Obtention des services	1	100 %													1	100 %
Amélioration de la continuité																
Respect du choix																
Cessation des services																
Adaptation des services																
Ajustements des activités professionnelles																
Adaptation du milieu de vie																
Amélioration des conditions de vie																
Ajustements techniques et matériels																
Amélioration des mesures de sécurité et de protection																
Ajustements financiers																
Ajustements administratifs																
Information aux intervenants																
Formation des intervenants																
Encadrement des intervenants																
Amélioration des communications																
Utilisation d'interprètes																
Changement d'intervenant																
Mesures disciplinaires																
Révision	1	50 %	1	50 %											2	100 %
• Code d'éthique																
• Procédure d'examen																
• Autre procédure																
• Politiques et règlements																
• Systèmes d'accès															1	100 %
• Organisation des services			1	50 %												
• Allocation des ressources																
• Mécanismes de communication																
• Protocoles cliniques et administratifs																
• Autre																
Autres	1	100 %													1	100 %
Total	**2**	**67 %**	**1**	**33 %**											**3**	**100 %**